

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI  
KFC SOLO SQUARE  
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh :  
AMBAR WIDYAYANI  
B 100 150 202**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2019**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

### **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing Skripsi tugas akhir.

Nama : Dra. Chuzaimah, M.M.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan di KFC Solo Square (Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Oleh:

**Ambar Widyayani**  
**B 100 150 202**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 21 Juli 2019

Pembimbing

**(Dra.Chuzaimah, M.M.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI KFC SOLO SQUARE**

Yang ditulis oleh :

**AMBAR WIDYAYANI**  
**B 100 150 202**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2019  
Pembimbing Utama



**(Dra. Chuzaimah, M.M.)**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Syamsudin, SE,MM)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini

Nama : **AMBAR WIDYAYANI**

NIM : **B 100 150 202**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KFC  
SOLO SQUARE**

merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

**AMBAR WIDYAYANI**

## **MOTTO**

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir,  
maka hendaklah ia berkata baik atau diam”

(Nabi Muhammad S.A.W)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang  
didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali bin Abi Thalib)

“Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata”

(Pablo Picasso)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya kecilku dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- ❖ Bapak dan Mama atas doa, semangat, kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan penulis.
- ❖ Pembimbing Skripsi saya, Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. yang sudah sabar membimbing, mengarahkan, dan membantu mendidik saya untuk mengerjakan karya ini.
- ❖ Sri Tegar Pangestu yang memberi semangat, mau menemani mengurus segala hal berkaitan karya ini dan menasehati untuk selalu bersabar.
- ❖ Monika, Rezitha dan Bilda yang mau mendengarkan keluh-kesah saya dengan sabar.
- ❖ Sahabat-sahabat saya yang selalu membantu saya dalam menulis karya ini.
- ❖ Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah memberi saya banyak ilmu dan pengalaman.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan di KFC Solo Square (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 responden Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan kuisioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan citra merek memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di KFC Solo Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh secara signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ( $t_{hitung}=2,776 > t_{tabel}=1,994$  pada taraf signifikansi (0,05) ; (2) ada pengaruh secara signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ( $t_{hitung}=6,069 > t_{tabel}=1,994$  pada taraf signifikansi (0,05) ; (3) ada pengaruh secara signifikan citra merek terhadap loyalitas pelanggan ( $t_{hitung}=3,994 > t_{tabel}=1,994$  pada taraf signifikansi (0,05).

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze service quality, customer satisfaction, dan brand image of customer loyalty at KFC Solo Square (study at Surakarta Muhammadiyah University students). The sample in this study amounted to 75 respondents of Surakarta Muhammadiyah University student using questionnaires for data collection. Sampling technique using purposive sampling method. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: service quality, customer satisfaction, and brand image have an influence on customer loyalty in KFC Solo Square.*

*The result of this study indicate that (1) there is a significant effect of service quality on customer loyalty ( $t_{count}=2,776 > t_{table}=1,994$  at the (0,05) significance level ) ; there is a significant effect of customer satisfaction on customer loyalty ( $t_{count}=6,069 > t_{table}=1,994$  at the (0,05) significance level) ; (3) there is a significant effect of brand image on customer loyalty ( $t_{count}=3,994 > t_{table}=1,994$  at the (0,05) significance level).*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Brand Image, Customer Loyalty.*



## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KFC SOLO SQUARE (Studi Kasus Pada Mahasiswa UMS)”**, tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammadiyah SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. BapakDr. H. Syamsudin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakrta.
4. Ibu Dra. Chuzaimah, M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberi banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
5. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah

memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta membantu dalam bidang akademis dan administrasi mahasiswa.

7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semuapihak yang telah membantukan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Surakarta, 21 Juli 2019

Penulis

Ambar Widyayani

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Layanan.....	8
2. Kepuasan Pelanggan .....	9
3. Citra Merek .....	12
4. Loyalitas Pelanggan .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis.....	21

BAB III	METODE PENELITIAN .....	23
	A. Jenis Penelitian.....	23
	B. Populasi dan Sampel .....	23
	C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
	D. Data dan Sumber Data.....	27
	E. Metode Pengumpulan Data .....	27
	F. Desain Pengambilan Sampel .....	28
	G. Metode Analisis Data .....	28
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
	B. Deskripsi Data .....	36
	C. Analisis Data .....	39
	D. Pembahasan.....	53
BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Keterbatasan Penelitian .....	57
	C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Operasional Variabel .....	26
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden.....	37
Tabel IV.3	Karakteristik Fakultas Responden .....	37
Tabel IV.4	Karakteristik Uang saku Responden .....	38
Tabel IV.5	Rangkuman Validitas instrumen Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	40
Tabel IV.6	Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )....	40
Tabel IV.7	Rangkuman Validitas InstrumenCitra Merek ( $X_3$ ).....	41
Tabel IV.8	Rangkuman Validitas Instrumen Loyalitas pelanggan (Y) .....	41
Tabel IV.9	Rangkuman Uji Reliabilitas .....	42
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas .....	43
Tabel IV.11	Hasil Uji Autokorelasi .....	44
Tabel IV.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel IV.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
Tabel IV.14	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran .....	19
-------------	--------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Merek
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Autokorelasi
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 11	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 12	Tabel Harga Kritis dari r
Lampiran 13	Distribusi Nilai $t_{tabel}$
Lampiran 14	Distribusi Nilai $F_{tabel}$